

DAFTAR PUSTAKA

- Sitio Arifin. *Koperasi teori dan praktek*. Jakarta: Erlangga, 2001.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta. 2002.
- Christopher Lovelock and Lauren wright. *Principles service marketing and management* .USA: Prentice hall, 1999.
- Dedy Takdir Syaifuddin, “Pengaruh gaya kepemimpinan terhadap loyalitas dan kinerja karyawan PT.PLN (persero) cabang Kendari”, Jurnal Ekonomi Pembangunan, Vol. III tahun 2009.
- Furqon, *statistika terapan untuk penelitian*, Bandung: Alfabeta, 2002.
- G Kertasapoetro. *Koperasi Indonesia yang Berdasarkan Pancasila dan UUD 1945*. Jakarta: Rineka cipta, 1991.
- Griifin Jill. *Costumer Loyalty*. New York: Lexington, 1995.
- H. B. Supiyo. *Loyalitas pelanggan: Urat nadi Bisnis anda, swasembada* ,No. 09 tahun XI, 20 Juni-10 Juli 1996.
- Hendar dan Kusnadi. *Ekonomi koperasi untuk perguruan tinggi* ,Jakarta: FE Universitas Indonesia, 1998.
- Ign Sukamidy. *Manajemen Koperasi Pasca Undang-Undang No. 25 Tahun 1992* ,Jakarta: Erlangga, 1992.
- Putrawan I Made, *Pengujian Hipotesis dalam Penelitian-penelitian Sosial* , Jakarta: Rineka Cipta, 1990.
- Arief Muhtosim, *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*, Malang : Bayumedia, 2006 .
- Nasution Muslimin, *Evaluasi kinerja koperasi metode sistem diagnosa* ,Jakarta: Sejadah 2002.
- Myrza Rahmanita dan Kusmayadi, “Hubungan antara loyalitas pelanggan dan kepuasan pelanggan”, Jurnal ilmu pariwisata, Vol. 8, No. 2 Juli 2003.
- Widiayanti Ninik, *Management Koperasi* ,Jakarta: Rineka Cipta, 1991.

Soetrisno Noer. Deputi Bidang Pengkajian Sumberdaya UKM, Kantor Menteri
Negara Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik Indonesia, Artikel
II. No. 5. Agustus 2003

Kotler Philip. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta:Erlangga, 2005.

Lupioadi Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek* Jakarta: Salemba
empat 2001.

Hurriyati Ratih, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, bandung : Alfabeta,
2010.

Jochen Ropke. *Ekonomi Koperasi, Teori dan Manajemen, terjemahan Sri Djatnika S.
Ariffin*. Bandung: Salemba Empat, FE Universitas Padjajaran, 2000.

Sudjana, *Metode Statistik*, Bandung: Tarsito, 1992.

www.gunadarma.com

William B. Martin, *Pelayanan Pelanggan Yang Bermutu* Jakarta: Bina Rupa Aksara,
1991.

Wursanto. *Manajemen Kepegawaian 2* Jakarta: kanisiun, 1992.